



**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BULELENG**

Jalan Veteran Nomor 2 Singaraja Telp. (0362) 22713
email: dprd@bulelengkab.go.id website: <http://dprd.buleleng.go.id>

**KEPUTUSAN SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN BULELENG**

NOMOR 7 TAHUN 2023

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DEWAN
PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BULELENG**

SEKRETARIS DPRD KABUPATEN BULELENG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a diatas, perlu menetapkan Pelayanan masyarakat/ tamu pimpinan, anggota serta Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng dengan Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 tentang pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 3874) sebagaimana telah dirubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2001 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 4150);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4389);
5. 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 dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti;
6. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);

7. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 Tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4450);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 Tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
11. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 2 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng dan Inspektorat Daerah.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;

KEDUA ; Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum *KESATU* merupakan pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan dan komitmen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat daerah Kabupaten Buleleng;

KETIGA : Penyusunan standar pelayanan melibatkan partisipasi penuh dari seluruh unsur aparatur yang ada pada sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah;

KETIGA : Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Singaraja
pada tanggal 9 Januari 2023

SEKRETARIS DPRD KABUPATEN BULELENG,

I Gede Sandhiyasa, S.Sos.M.Si
NIP. 196507041986021009

Lampiran
Surat Keputusan Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng
Nomor : 7 Tahun 2023
Tanggal : 9 Januari 2023
Tentang : Standar Pelayanan Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
Kabupaten Buleleng

A. Standar Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik

Dasar :

1. Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik;
2. Permenpan RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang SP4N;
3. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 2 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng dan Inspektorat Daerah.

Mekanisme :

1. Pelayanan terhadap tugas dan fungsi anggota DPRD, sesuai dengan Perbup Nomor 2 Tahun 2023 tentang Kedudukan dan susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Sekretariat DPRD kabupaten Buleleng;
2. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui SMS, Web DPRD Buleleng, facebook DPRD Buleleng, Website LAPOR, dan Aplikasi LAPOR di PlayStore atau bisa memalui surat yang ditujukan ke Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng Jalan Vetrean No. 2 Singaraja (dengan memuat minimal nama dan alamat lengkap serta lokasi permasalahan dan foto pendukung permasalahan);
3. Pengguna layanan dapat langsung ke Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng dan menyampaikan pengaduan secara lisan dilengkapi dengan fotocopy bukti pendukung pengaduan sebanyak 1 lembar.

B. Standar Pelayanan Tugas Dan Fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;

Dasar :

1. Undang – Undang Nomor 17 tahun 2014 tentang MPR, DPR, DPD dan DPRD;
2. Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah kabupaten Buleleng Nomor 1 tahun 2018 tentang tata Tertib dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng;
3. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 2 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng dan Inspektorat Daerah.

Mekanisme ;

1. Melaksanakan standar pelayanan sesuai SOP yang berlaku
2. Melaksanakan standar pelayanan sesuai Peraturan Bupati Buleleng Nomor 2 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng dan Inspektorat Daerah dan peraturan perundang – undangan yang berlaku;

C. Standar Pelayanan Tamu Pimpinan dan Anggota DPRD serta kesekretariatan;

Dasar :

1. Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah kabupaten Buleleng Nomor 1 tahun 2018 tentang tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng;
3. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 2 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng dan Inspektorat Daerah.

Mekanisme :

1. Menyiapkan tempat dan waktu penerimaan sesuai petunjuk pimpinan DPRD sesuai dasar dari surat kunjungan tamu;
2. Menerima tamu sesuai SOP dan prosedur yang berlaku;
3. Menyiapkan kelengkapan administrasi penerimaan tamu.

Maksud dan Tujuan

1. Untuk melakukan pengaturan dan penataan bagi setiap kunjungan tamu ke Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng;
2. Mengkoordinasikan maksud dan tujuan kunjungan tamu ke Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng kepada unit-unit kerja terkait serta di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng;
3. Memberikan pelayanan yang prima kepada setiap tamu yang berkunjung ke Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng;
4. Untuk mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng.

Jenis – jenis Pelayanan

1. Pelayanan terhadap tugas dan fungsi pimpinan dan anggota DPRD;
2. Pelayanan tamu pimpinan dan anggota DPRD;
3. Pelayanan tamu kesekretariatan;
4. Pelayanan tamu audiensi;
5. Pelayanan demonstrasi;
6. Pelayanan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi.

Sistem Pelayanan Operasional

Untuk tertib efektif dan efisienya setiap kunjungan tamu ke Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng difasilitasi oleh petugas penerima tamu dengan tugas dan fungsinya sebagai berikut :

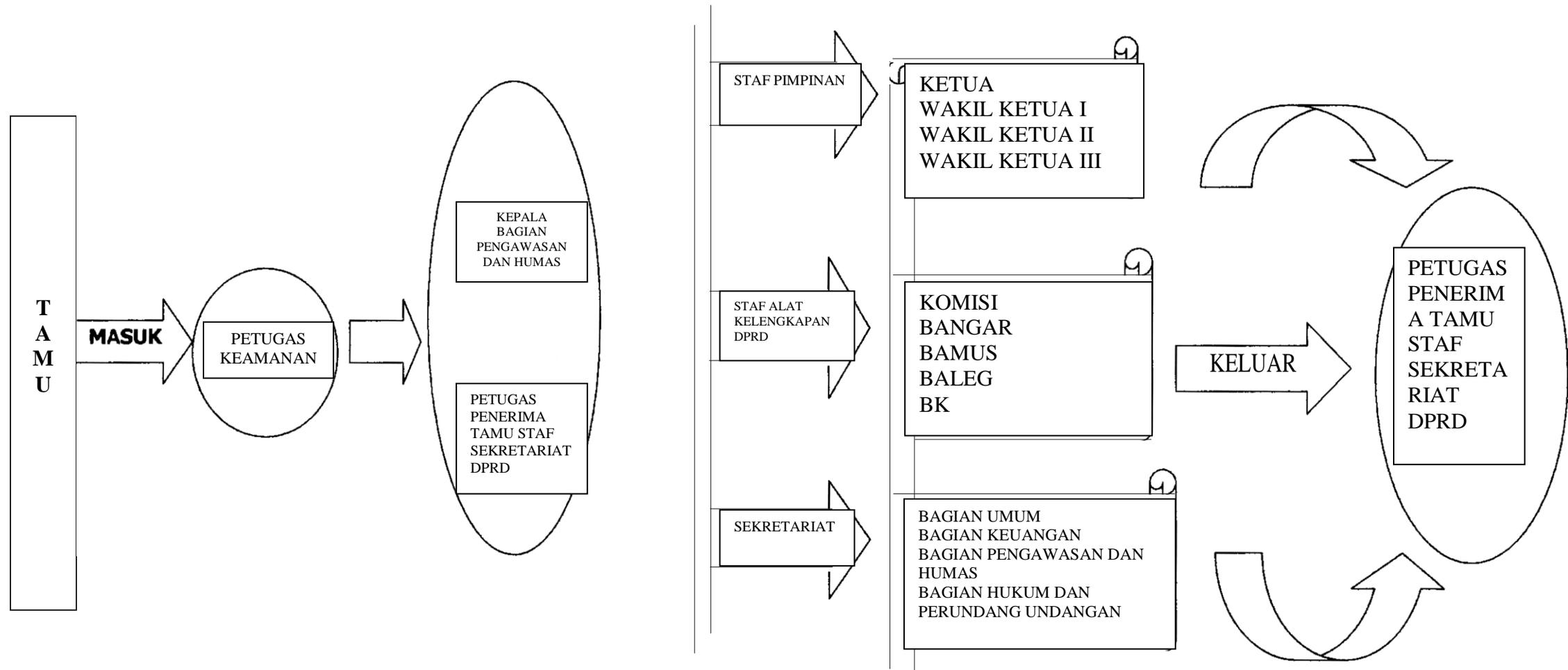
1. Petugas penerima tamu yang ditetapkan untuk pelayanan tamu/Publik pada Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng yang terdiri dari 2 (dua) unsur yaitu :

- a. Pengamanan dan penyiapan sarana dan prasarana dari Bagian Umum Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng;
- b. Penerima tamu pimpinan dan anggota DPRD serta kesekretariatan terdiri dari Bagian Pengawasan dan humas;
2. Pengamanan, bertugas untuk memeriksa setiap tamu yang datang, mengatur parkir dan mengarahkan setiap kunjungan tamu kepada petugas penerima tamu, menjaga keamanan tamu selama bertamu di Sekretariat DPRD;
3. Petugas penerima tamu, bertugas untuk mengatur kunjungan tamu pimpinan dan anggota DPRD serta kesekretariatan;
4. Petugas penerima tamu memberikan pelayanan sesuai standar operation prosedur (SOP) Sekretariat DPRD kabupaten Buleleng;
5. Kepala bagian pengawasan dan humas dan kasubag humas dan protokol wajib mendampingi setiap Tamu;
6. Pelaksanaan Petugas penerima tamu dibawah kendali Kepala Bagian Pengawasan dan Humas I serta dibantu staf bagian pengawasan dan humas sesuai prosedur yang berlaku.

SEKRETARIS DPRD KABUPATEN BULELENG,

I Gede Sandhiyasa, S.Sos.M.Si
NIP. 196507041986021009

BAGAN ALUR PELAYANAN TAMU PADA SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BULELENG



STANDAR PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN BULELENG

