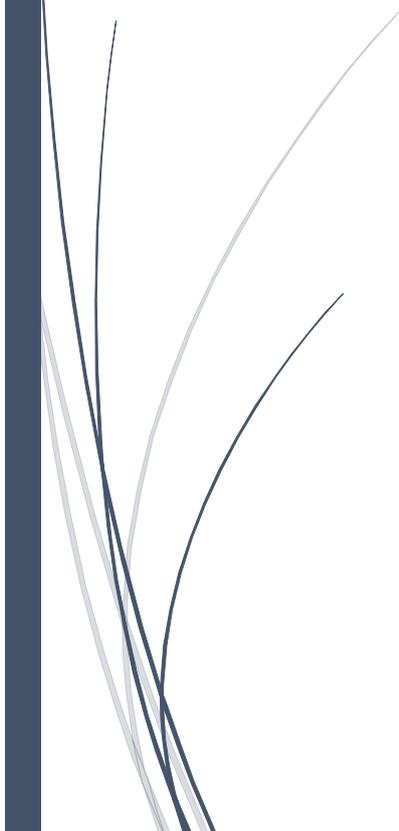




**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG**  
**STANDAR PELAYANAN**  
**SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BULELENG**  
**2024**



## **KATA PENGANTAR**

Puja dan puji syukur kami panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atau Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas rahmat dan karunia-Nya, Standar Pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng akhirnya selesai kami susun. Dokumen standar pelayanan ini adalah 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 dari standar pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Kami menyadari bahwa Dokumen Standar Pelayanan yang kami buat ini belum sempurna, oleh sebab itu kami mengharapkan saran dan masukan dari para stakeholders sehingga dokumen Standar Pelayanan ini dapat memberikan manfaat dan dapat terlaksana sesuai dengan harapan kita bersama.

Singaraja, 6 Mei 2024

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud dan Tujuan .....	2
C. Struktur Organisasi Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng .....	3
<b>BAB II PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN .....</b>	<b>4</b>
A. Prinsip Standar Pelayanan .....	4
B. Komponen Dasar Pelayanan .....	5
<b>BAB III PENUTUP .....</b>	<b>11</b>
A. Kesimpulan .....	11

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sebagaimana diamanatkan 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 tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adanya Standar pelayanan Publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik dapat diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaranya.

Peraturan Pedoman Standar Pelayanan ini merupakan revisi dari Permen PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Revisi peraturan ini perlu dilakukan karena dipandang peraturan yang sebelumnya kurang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin banyak dipergunakan sebagai sarana penunjang pelayanan, serta untuk mempermudah proses penyusunan, dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan dalam penyusunan Standar Pelayanan.

### **B. Maksud dan Tujuan Standar Pelayanan**

#### **1. Maksud Standar Pelayanan**

Maksud dari disusunnya standar pelayanan adalah :

- Sebagai bagian dari komitmen pemerintah daerah atau dalam hal ini Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas;

- Sebagai pedoman bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng Kepada Masyarakat.

## 2. Tujuan Standar Pelayanan

- Tujuan dari disusunnya standar pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

### C. Struktur Organisasi Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng

Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng merupakan unsur Pelayanan Administrasi dan pemberian dukungan terhadap tugas dan fungsi DPRD, dipimpin oleh seorang Sekwan, dalam pelaksanaan tugasnya secara teknis operasional berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Pimpinan DPRD dan secara administratif bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dengan klasifikasi organisasi perangkat daerah tipe A, Dimana sesuai dengan yang tertuang dalam Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Secara lebih lanjut juga diuraikan pada Peraturan Bupati Kabupaten Buleleng Nomor 2 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah, dan Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Inspektorat Daerah.

Adapun susunan Organisasi Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng sebagai berikut :

1. Sekwan;
2. bagian umum, membawahi subbagian tata usaha;
3. bagian keuangan;
4. bagian hukum dan persidangan;
5. bagian pengawasan dan humas; dan
6. Kelompok Jabatan Fungsional dan pelaksana.

Sekretariat DPRD Kabupaten Buleleng memiliki Tugas sebagai berikut :

1. menyelenggarakan administrasi kesekretariatan dan keuangan;
2. mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD; dan

3. menyediakan dan mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD dalam melaksanakan hak dan fungsinya sesuai dengan kebutuhan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Sekretariat DPRD menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1. penyelenggaraan administrasi kesekretariatan DPRD;
2. penyelenggaraan administrasi keuangan DPRD;
3. fasilitasi penyelenggaraan rapat DPRD; dan
4. penyediaan dan pengkoordinasian tenaga ahli yang diperlukan DPRD.

## **BAB II**

### **PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN**

#### **A. Prinsip Standar Pelayanan**

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Partisipatif. Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
6. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh Masyarakat.
7. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

#### **B. Komponen Dasar Pelayanan**

Standar Pelayanan dari sebuah unit pelayanan publik harus mencantumkan komponen-komponen dasar dalam pelayanan, yaitu :

1. **Jenis Pelayanan**, adalah jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/lembaga yang membutuhkan informasi

2. **Dasar Hukum** adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
3. **Persyaratan**, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
4. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan
5. **Jangka Waktu Pelaksanaan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
6. **Biaya/tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan Masyarakat.
7. **Produk Layanan**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. **Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas**, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
10. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
11. **Pengawasan Internal**, adalah adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
12. **Jumlah pelaksana**, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
13. **Jaminan pelayanan**, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar pelayanan.
14. **Evaluasi kinerja pelaksana**, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam pedoman ini yang menjadi fokus dalam proses penyusunan standar pelayanan adalah komponen standar pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen standar pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan. Sedangkan komponen standar pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Penyusunan rancangan standar pelayanan selain perlu memperhatikan komponen standar pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun standar pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan. Standar pelayanan dapat juga sekurang-kurangnya memuat prasyarat, prosedur, waktu dan produk layanan serta mekanisme pengaduan. Format standar pelayanan yang dapat digunakan sebagai berikut :

<b>LAMBANG PENYELENGGARA</b>		<b>STANDAR PELAYANAN NAMA PENYELENGGARA</b>
A	Unit Kerja	:
1	Jenis Pelayanan	:
2	Dasar Hukum	:
3	Persyaratan Pelayanan	:
4	Sistem Mekanisme dan Prosedur	:
5	Jangka Waktu Penyelesaian	:
6	Biaya/ Tarif	:
7	Produk Layanan	:
8	Penanganan pengaduan saran dan Masukan	:
9	Sarana Prasarana atau Fasilitas	:
10	Kompetensi Pelaksana	:
11	Pengawasan Internal	:
12	Jumlah Pelaksana	:
13	Jaminan Pelayanan	:
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:

## **BAB III PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Dokumen standar pelayanan merupakan 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. Dalam Penyusunan standar pelayanan harus memperhatikan prinsip – prinsip sebagai berikut:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Partisipatif. Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
6. Transparansi. harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.



**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG  
SEKRETARIAT DPRDKABUPATEN BULELENG**

**Jalan Veteran Nomor 2 Singaraja Telp. (0362) 22713**

email: [dprd@bulelengkab.go.id](mailto:dprd@bulelengkab.go.id) website:<http://dprd.buleleng.go.id>

---

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

**NOMOR 13 TAHUN 2024**

**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 Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Tahun 2009 Nomor 112 dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 615);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708)
6. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 9 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Daerah

#### **MEMUTUSKAN**

Menetapkan :

- KESATU** : Penetapan Jenis, Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
- KEDUA** : Jenis, Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayann sebagaimana dimaksud diktum KESATU merupakan pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan Publik dan komitmen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat daerah Kabupaten Buleleng;

- KETIGA : Penyusunan Jenis, Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan melibatkan partisipasi penuh dari seluruh unsur aparatur yang ada pada sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah;
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Singaraja

Pada tanggal 2 Mei 2024

Sekretaris DPRD Kabupaten Buleleng



**I Gede Sandhiyasa, S.Sos., M.Si.**

NIP. 196507041986021009

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN SEKRETARIAT DPRD  
KABUPATEN BULELENG  
NOMOR : TAHUN 2024  
TANGGAL : 2 MEI 2024  
TENTANG : STANDAR PELAYANAN PADA SEKRETARIAT  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
KABUPATEN BULELENG

**JENIS PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BULELENG**

NO	NAMA BIDANG	JENIS PELAYANAN
1	Bagian Umum	1. Pelayanan Surat Masuk
		2. Pelayanan Surat Keluar
		3. Pelayanan Kepegawaian (Cutu, Kenaikan Pangkat, Usulan Pensiun)
		4. Fasilitasi dan pemeliharaan sarana dan prasarana gedung kantor dan asset daerah.
3	Bagian Hukum dan Persidangan	1. Fasilitasi menjadwalkan kegiatan Pembahasan Ranperda
4	Bagian Humas dan Protokol	1. Fasilitasi Penyampaian Asipirasi masyarakat

**MAKLUMAT PELAYANAN**  
**SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BULELENG**

DENGAN INI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN  
PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN, MEMBERIKAN  
PELAYANAN SESUAI DENGAN KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN  
PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS, SERTA BERSEDIA MENERIMA  
SANKSI DAN / ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA  
PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDARD.

Sekretaris DPRD Kabupaten Buleleng.



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



**Pemerintah  
Kabupaten Buleleng**

## **STANDAR PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BULELENG**

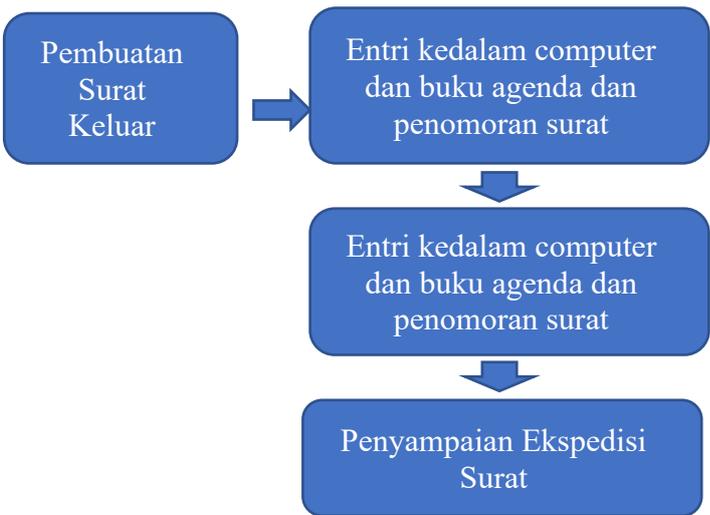
A.	Unit Kerja	: BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BULELENG
1.	Jenis Pelayanan	: Pelayanan Surat Masuk
2.	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan;</li><li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesianomor 28 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang - Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan;</li><li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 Tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah;</li><li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 80 Tahun 2012 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah;</li><li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>6. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Klasifikasi Arsip;</li><li>7. Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik;</li><li>8. 8. Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah kabupaten Buleleng Nomor 1 tahun 2018 tentang tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng;</li><li>9. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 2 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretraiat Daerah dan Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng dan Inspektorat Daerah</li></ol>
3.	Persyaratan Pelayanan	: Surat masuk ditujukan kepada Sekretaris DPRD Kabupaten Buleleng
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <pre>graph LR; A[Surat Masuk] --&gt; B[Entry kedalam komputer dan buku agenda]; B --&gt; C[Disposisi Sekretaris DPRD]; C --&gt; D[Distribusi surat sesuai disposisi Sekretaris DPRD]; D --&gt; E[Informasi daftar surat masuk kedalam Grup Kantor];</pre>

5.	Jangka waktu penyelesaian	: 1 Hari
6.	Biaya / tarif	: Tidak Ada
7.	Produk layanan	: 1. Jasa administrasi agendaris surat menyurat 2. Jasa layanan distribusi surat
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pada jam dan hari kerja melalui - kotak saran - Datang langsung Melalui web site : <a href="https://dprd.bulelengkab.go.id/">https://dprd.bulelengkab.go.id/</a>
9.	Sarana prasarana dan atau fasilitas	: 1. Buku agenda 2. Komputer 3. Printer Handphone
10.	Kompetensi pelaksana	: 1. SMA 2. Mempunyai keterampilan berkomunikasi dan komputer
11.	Pengawasan internal	: Atasan Langsung
12.	Jumlah pelaksana	: 4 Orang
13.	Jaminan pelayanan	: Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	: Secara berkala dilaporkan kepada atasan



**Pemerintah  
Kabupaten Buleleng**

## **STANDAR PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BULELENG**

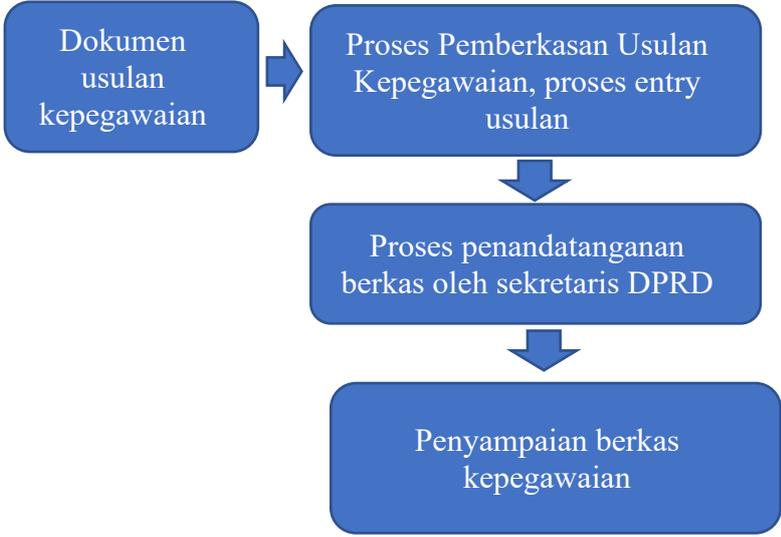
A.	Unit Kerja	: BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BULELENG
1.	Jenis Pelayanan	: Pelayanan Surat Keluar
2.	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan;</li><li>2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesianomor 28 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang - Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan;</li><li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 Tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah;</li><li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 80 Tahun 2012 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Instansi Pemerintah;</li><li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>6. Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Klasifikasi Arsip;</li><li>7. Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik;</li><li>8. Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah kabupaten Buleleng Nomor 1 tahun 2018 tentang tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng;</li><li>9. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 2 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretraiat Daerah dan Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng dan Inspektorat Daerah</li></ol>
3.	Persyaratan Pelayanan	: Surat keluar diketahui Sekretaris DPRD
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:  <pre>graph TD; A[Pembuatan Surat Keluar] --&gt; B[Entri kedalam computer dan buku agenda dan penomoran surat]; B --&gt; C[Entri kedalam computer dan buku agenda dan penomoran surat]; C --&gt; D[Penyampaian Ekspedisi Surat];</pre>
5.	Jangka waktu penyelesaian	: 1 Hari

6.	Biaya / tarif	: Tidak Ada
7.	Produk layanan	: 1. Jasa administrasi agendaris surat menyurat 2. Jasa layanan distribusi surat
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2. Pada jam dan hari kerja melalui - kotak saran - Datang langsung - Melalui web site : <a href="https://dprd.bulelengkab.go.id/">https://dprd.bulelengkab.go.id/</a>
9.	Sarana prasarana dan atau fasilitas	: 1. Buku agenda 2. Komputer 3. Printer Handphone
10.	Kompetensi pelaksana	: 1. SMA 2. Mempunyai keterampilan berkomunikasi dan komputer
11.	Pengawasan internal	: Atasan Langsung
12.	Jumlah pelaksana	: 2 Orang
13.	Jaminan pelayanan	: Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	: Secara berkala dilaporkan kepada atasan



**Pemerintah  
Kabupaten Buleleng**

## **STANDAR PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BULELENG**

A.	Unit Kerja	: BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BULELENG
1.	Jenis Pelayanan	: Pelayanan kepegawaian (Cuti, Kenaikan Pangkat, Usulan Pensiun)
2.	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pemberian Cuti Pegawai Negeri Sipil; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Manajemen Talenta Aparatur Sipil Negara;
3.	Persyaratan Pelayanan	: Dokumen administrasi kepegawaian masing - masing ASN lengkap
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre>graph TD; A[Dokumen usulan kepegawaian] --&gt; B[Proses Pemberkasan Usulan Kepegawaian, proses entry usulan]; B --&gt; C[Proses penandatanganan berkas oleh sekretaris DPRD]; C --&gt; D[Penyampaian berkas kepegawaian];</pre>
5.	Jangka waktu penyelesaian	: 2 Hari
6.	Biaya / tarif	: Tidak Ada
7.	Produk layanan	: 1. Berkas usulan kepegawaian 2. Surat pengantar usulan kepegawaian
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pada jam dan hari kerja melalui - kotak saran - Datang langsung - Melalui web site : <a href="https://dprd.bulelengkab.go.id/">https://dprd.bulelengkab.go.id/</a>

9.	Sarana prasarana dan atau fasilitas	: 1. Buku agenda 2. Komputer 3. Printer 4. Handphone
10.	Kompetensi pelaksana	: 1. SMA 2. Mempunyai keterampilan berkomunikasi dan komputer
11.	Pengawasan internal	: Atasan Langsung
12.	Jumlah pelaksana	: 2 Orang
13.	Jaminan pelayanan	: Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	: Secara berkala dilaporkan kepada atasan



Pemerintah Kabupaten Buleleng

## STANDAR PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BULELENG

A.	Unit Kerja	: BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BULELENG
1.	Jenis Pelayanan	: Fasilitasi dan pemeliharaan sarana dan prasarana gedung kantor dan asset daerah
2.	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; : 2. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Komisi Informasi nomor 1 tahun 2010 tentang Standar layanan Informasi Publik; 4. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 54 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 31 Tahun 2015 tentang Mekanisme Penyusunan Standar Operasional dan Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng;
3.	Persyaratan Pelayanan	: Surat rekomendasi dari Dinas Perijinan Kab. Buleleng dan formulir permintaan informasi untuk pemohon yang datang langsung atau permohonan informasi melalui email dengan melampirkan surat rekomendasi dari Dinas Perijinan Kab. Buleleng
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD     A[Pemohon mengisi Formulir permintaan fasilitasi sarana dan prasarana gedung kantor dan asset daerah] --&gt; B[Admin mengidentifikasi terkait informasi yang diminta dan fasilitasi sarana dan prasarana gedung kantor dan asset daerah]     B --&gt; C[Melaporkan kepada atasan yang memfasilitasi sarana dan prasarana gedung kantor dan asset daerah]     C --&gt; D[Informasi diterima dan menindaklanjuti dan memfasilitasi permintaan sarana dan prasarana gedung kantor dan asset daerah yang diminta]     C --&gt; E[Informasi ditolak dan membatalkan permintaan memfasilitasi sarana dan prasarana gedung kantor dan asset daerah yang diminta]           </pre>
5.	Jangka waktu penyelesaian	: Menyesuaikan dengan informasi yang diminta ±30 menit sampai dengan 10 hari kerja.
6.	Biaya / tarif	: Tidak Ada
7.	Produk layanan	: Fasilitasi dan pemeliharaan sarana dan prasarana gedung kantor dan asset daerah

8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pada jam dan hari kerja melalui - kotak saran - Datang langsung Melalui web site : <a href="https://dprd.bulelengkab.go.id/">https://dprd.bulelengkab.go.id/</a>
9.	Sarana prasarana dan atau fasilitas	: 1. Buku agenda 2. Komputer 3. Printer Handphone
10.	Kompetensi pelaksana	: 1. Sarjana 2. Mempunyai keterampilan berkomunikasi dan komputer
11.	Pengawasan internal	: Atasan Langsung
12.	Jumlah pelaksana	: 2 Orang
13.	Jaminan pelayanan	: Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	: Secara berkala dilaporkan kepada atasan



Pemerintah  
Kabupaten  
Buleleng

# STANDAR PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BULELENG

A.	Unit Kerja	: B A G I A N H U K U M D A N P E R S I D A N G A N
1.	Jenis Pelayanan	: Layanan fasilitasi pembahasan ranperda antara DPRD dengan pemerintah daerah
2.	Dasar Hukum	: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>3. Peraturan Komisi Informasi nomor 1 tahun 2010 tentang Standar layanan Informasi Publik;</li> <li>4. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 54 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 31 Tahun 2015 tentang Mekanisme Penyusunan Standar Operasional dan Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng;</li> <li>5. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 2 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja Sekretariat Daerah dan Staff Ahl, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Inspektorat Daerah.</li> <li>6. Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 1 Tahun 2018 tentang Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 1 Tahun 2018 tentang Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;</li> </ul>
3.	Persyaratan Pelayanan	: bersurat atau datang langsung
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur  Fasilitas Embahasan Ranperda	

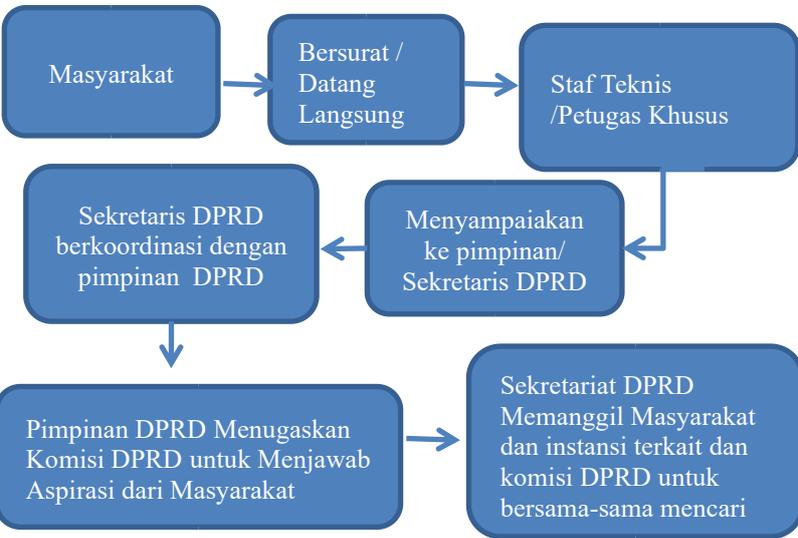
	<p>Fasilitas Pembahasan Ranperda Inisiatif Dprd →</p> <p>MASA SIDANG →</p>	<pre> graph TD     subgraph "Fasilitas Pembahasan Ranperda Inisiatif Dprd"         A[Masukan dari Masing-Masing Fraksi] --&gt; B[Rapat Bapem Perda]         B --&gt; C[Pembentukan Naskah Akademik]         C --&gt; D[Sosialisasi FGD Forum Grup Diskusi]         D --&gt; E[Naskah Nakah Akademik]         E --&gt; F[Kumham Prov dan Harmonisasi Ramperda]         F --&gt; G[Penyampaian Nota pengesahan]         G --&gt; H[Jawaban Bupati]         H --&gt; I[Pembahasan Pansus Panitia Khusus]         I --&gt; J[Rapat Internal Eksekutif Pansus]         J --&gt; K[Pansus Dengan Gabungan Komisi]         K --&gt; L[Gabungan komisi dan Eksekutif]         L --&gt; M[Laporan Paripurna Ketua Pansus]         M --&gt; N[Pendapat Akhir Bupati]         N --&gt; O[Eksekutif bawa ke fasilitasi Biro Hukum Provinsi]         O --&gt; P[Register Penomoran Perda]         P --&gt; Q[Perda]     end      subgraph "Masa Sidang"         R[Propem] --&gt; S[Bahas Perda]         S --&gt; T[Rapat kembali 3-4 kali]         T --&gt; U["(Rapat Paripurna) Nota Pengantar Yang diajukan Oleh Bupati"]         U --&gt; V[Pandangan Umum Fraksi Internal fraksi]         V --&gt; W[Jawaban Bupati]         W --&gt; X[Pembahasan Pansus Panitia Khusus]         X --&gt; Y[Rapat Internal Eksekutif Pansus]         Y --&gt; Z[Pansus Dengan Gabungan komisi]         Z --&gt; AA[Gabungan komisi dan Eksekutif]         AA --&gt; AB[Laporan Paripurna Ketua Pansus]         AB --&gt; AC[Pendapat Akhir Bupati]         AC --&gt; AD[Eksekutif bawa ke Fasilitasi Biro Hukum Provinsi]         AD --&gt; AE[Register Penomoran Perda]         AE --&gt; AF[PERDA]     end </pre>
5.	Jangka waktu penyelesaian	Menyesuaikan dengan agenda kerja yang dilaksanakan oleh pimpinan dan anggota DPRD Kabupaten Buleleng.

6.	Biaya / tarif	Tidak Ada
7.	Produk layanan	Memberikan Informasi Publik perihal hasil pembahasan RANPERDA
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pada jam dan hari kerja melalui - kotak saran - Datang langsung Melalui web site : <a href="https://dprd.bulelengkab.go.id/">https://dprd.bulelengkab.go.id/</a>
9.	Sarana prasarana dan atau fasilitas	1. Buku agenda 2. Komputer 3. Printer 4. Handphone
10.	Kompetensi pelaksana	1. Sarjana 2. SMA 3. Mempunyai keterampilan berkomunikasi dan komputer
11.	Pengawasan internal	Atasan Langsung
12.	Jumlah pelaksana	2 Orang
13.	Jaminan pelayanan	Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan



Pemerintah Kabupaten  
Buleleng

# STANDAR PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BULELENG

A.	Unit Kerja	: B A G I A N P E N G A W A S A N D A N H U M A S
1.	Jenis Pelayanan	: Pelayanan Fasilitas dan Koordinasi bidang urusan kehumasan dan publikasi bina pengembangan informasi serta peliputan dokumentasi dalam penyerapan dan penghimpunan aspirasi masyarakat.
2.	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Komisi Informasi nomor 1 tahun 2010 tentang Standar layanan Informasi Publik; 4. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 54 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 31 Tahun 2015 tentang Mekanisme Penyusunan Standar Operasional dan Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng; 5. Keputusan DPRD Kabupaten Buleleng Nomor 1 tahun 2024 tentang penetapan jadwal dan kegiatan reses masa sidang II tahun sidang 2023 -2024 Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng.
3.	Persyaratan Pelayanan	: Bersurat atau datang langsung
4.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:  <pre> graph TD     A[Masyarakat] --&gt; B[Bersurat / Datang Langsung]     B --&gt; C[Staf Teknis / Petugas Khusus]     C --&gt; D[Menyampaikan ke pimpinan/ Sekretaris DPRD]     D --&gt; E[Sekretaris DPRD berkoordinasi dengan pimpinan DPRD]     E --&gt; F[Pimpinan DPRD Menugaskan Komisi DPRD untuk Menjawab Aspirasi dari Masyarakat]     F --&gt; G[Sekretariat DPRD Memanggil Masyarakat dan instansi terkait dan komisi DPRD untuk bersama-sama mencari] </pre>
5.	Jangka waktu penyelesaian	: Menyesuaikan dengan informasi yang diminta ±30 menit sampai dengan 10 hari kerja.
6.	Biaya / tarif	: Tidak Ada
7.	Produk layanan	: Memberikan Informasi Publik perihal hasil Koordinasi bidang urusan kehumasan dan publikasi bina pengembangan informasi serta peliputan dokumentasi dalam penyerapan dan penghimpunan aspirasi masyarakat.
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pada jam dan hari kerja melalui <ul style="list-style-type: none"> <li>- kotak saran</li> <li>- Datang langsung</li> <li>- Melalui web site : <a href="https://dprd.bulelengkab.go.id/">https://dprd.bulelengkab.go.id/</a></li> </ul>

		- Fasilitasi dan koordinasi bidang urusan kehumasan dan publikasi
9.	Sarana prasarana dan atau fasilitas	: 1. Buku agenda 2. Komputer 3. Printer 4. Handphone
10.	Kompetensi pelaksana	: 1. Sarjana 2. SMA 3. Mempunyai keterampilan berkomunikasi dan komputer
11.	Pengawasan internal	: Atasan Langsung
12.	Jumlah pelaksana	: 4 Orang
13.	Jaminan pelayanan	: Melayani secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	: Secara berkala dilaporkan kepada atasan